

2025年2月3日

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 西島 秀向 様

株式会社八十二銀行
代表取締役頭取 松下 正樹
アコム株式会社
代表取締役社長 木下 政

回答書

株式会社八十二銀行（以下、「八十二銀行」）およびアコム株式会社（以下、「アコム」）は、貴団体より受領した2025年1月8日付「お問合せ」に対し、以下のとおりご回答申し上げます。八十二銀行およびアコムは本事案について重く受け止めており、内部管理態勢・情報管理体制の強化を図るとともに、再発防止策を講ずることでお客さまからの信頼回復に努めてまいります。

お客さまをはじめ関係者の皆様に、大変なご心配とご迷惑をおかけしたことを心より深くお詫び申し上げます。

1. 質問事項1について

株式会社長野銀行（以下、「長野銀行」）のカードローン契約者さまに関する事案は、2024年4月5日、同年8月2日、同月16日の計3回にわたり送信された電子メールで情報漏えいが発生し、八十二銀行のお客さまに関する事案は、2023年10月16日、同年12月13日、同月15日、2024年1月4日、同年2月1日、同年3月1日、同年4月1日、同年5月1日、同年6月3日、同年7月2日の計10回にわたり送信された電子メール（以下、これらの計13回の電子メールを総称して「本電子メール」）で情報漏えいが発生いたしました。

2. 質問事項2について

アコムに送信された八十二銀行のお客さまの個人情報、氏名、電話番号およびお客さま番号です。お客さま番号とは、八十二銀行内で使用するお客さま一人ひとりを識別する番号です。

3. 質問事項3について

八十二銀行と長野銀行は当局許認可の取得等を前提として2026年1月に合併を予定しておりますが、長野銀行の「リベロ」ほかのカードローン商品は、アコムの保証商品である八十二銀行のカードローン「はちにのかん太くんカード」への移行を検討するため、2023年11月16日付で八十二銀行、長野銀行、アコムの3社間で機密保持契約（以下、「本機密保持契約」）を締結いたしました。本機密保持契約は上記商品の移行に係る業務推進上必要な情報の共有を目的として締結したものであり、個人情報の情報共有を目的とはしておりません。

アコム出向者Aは、本機密保持契約上個人情報の共有も可能であると誤認していたため、お客さまの同意取得前にアコムと情報共有しても問題ないと認識しておりました。

なお、本機密保持契約の写しの提供については控えさせていただきます。

4. 質問事項4について

情報利用および情報の社外流出の有無について、2024年10月9日までに、本電子メールの転送、本電子メールに添付されたファイルの印刷およびUSBメモリ等への書き込みがなかったことを確認しております。これにより、本電子メールにより漏えいした個人情報について、アコム社内での利用および社外流出はなかったことを確認いたしました。

アコムに送信された情報の破棄については、2024年10月11日、八十二銀行職員立会いのもと、本電子メールを削除するとともに、本電子メールに添付されたファイルを破棄いたしました。

上記の調査結果および措置により、被害拡大のおそれはないと判断いたしました。

5. 質問事項5について

長野銀行のカードローン契約者さまに関する事案は1,828人、八十二銀行のお客さまに関する事案は104,523人でございます。なお、法人は含まれておりません。漏えい対象となったお客さまの人数は本電子メールに添付されたファイルを精査し、特定いたしました。

6. 質問事項6について

上記4.記載のとおり、アコム出向者Aにより出向元のアコムに送信された情報は、アコム社内での利用や社外流出もなく、八十二銀行職員立会いのもと破棄されたことが確認できており、本事案を起因としたお客さまの被害が発生していないことから、情報漏えい対象のお客さまへの補償措置を講ずる予定はございません。

以上